

2015년도

2/4분기 고객불만 종합관리시스템 운영결과

목적

- 공단 고객만족센터로 접수되는 고객의 불편·불만을 신속하게 처리하고, 추후 같은 불편이 재발하지 않도록 업무 프로세스 개선 및 서비스 품질 향상 등을 도모하기 위함

주요내용

I 고객만족센터 전화 상담

- '15년 2분기 공단 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 25,548건으로 전년동기(22,604건) 대비 약 13.0% 증가
- 고객의 불편·불만: 2건 발생
 - 사업진행 및 고객문의 응대 중 직원의 불친절한 태도에 대한 불만

구분	계	불편 · 불만
'15년 2분기	25,548	2
'14년 2분기	22,604	-
증감	2,944	2

□ 처리결과

- 해당기관 및 부서에서 동일사례가 발생하지 않도록 직원 CS교육 실시 및 사례 전파로 전 직원의 고객만족 의식 고취
- 관련 : [광주.경영지원팀-854], [울산.교육문화팀-2229]

CS교육 실시



해당부서 CS교육 및 전파를 통해 고객만족 의식 고취

II 홈페이지 - 고객의 소리

- '15년 2분기 고객의 소리에 사업 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 99건으로 전년동기(140건) 대비 약 29.3% 감소
- 고객 불편·불만: 1건 발생
 - '15년도 신규직원 채용과 관련하여 채용 절차에 대한 불만

구 분	계	불편 · 불만
'15년 2분기	99	1
'14년 2분기	140	6
증감	△41	△5

□ 처리결과

- 채용절차에 대해 의문을 가진 부분에 대해 상세한 안내 및 면접진행 중 불편했던 사항에 대해 차기년도 개선